



2019年 環境、社會及管治報告



中國天倫燃氣控股有限公司

国内总部
地 址:中国河南省郑州市郑东新区黄河东路六号天伦集团四楼
电 话:86-371-68081771
传 真:86-371-63979930
邮编:450003

香港办公室
地 址:香港中环皇后大道中100号16楼1603室
电 话:852-3470 9069
传 真:852-3470 9022
邮箱:hk@tianlungas.com

中國天倫燃氣控股有限公司

中國天倫燃氣控股有限公司
2019 年環境、社會及管治報告



目錄

03 關於本報告

04 主席致辭

05 關於我們

05 公司簡介

06 企業理念

07 關鍵指標

08 ESG 管理

09 ESG 理念

09 ESG 管理組織架構

10 利益相關方溝通

11 實質性評估

12 保障安全 服務客戶

13 安全管理

14 安全生產

17 安全施工

17 安全用氣

19 優質服務

22 綠色環保 美麗中國

23 清潔能源

24 減少排放

26 節約資源

27 控制影響

28 人才培養 權益保障

29 培訓發展

30 權益保障

33 職業健康

34 合規共贏 造福民生

35 合規運營

35 反腐倡廉

37 供應把關

39 造福社會

40 ESG 報告指引對照表

42 讀者意見反饋

關於本報告

中國天倫燃氣控股有限公司（「本公司」，股份代號：1600）特此發布本公司連同其附屬成員企業（以下統稱「本集團」或「天倫燃氣」）2019年環境、社會及管治報告（「本報告」或「ESG」報告）。本集團堅持「發展清潔能源，改善人居環境」的使命，為客戶提供安全和清潔的能源，推動改善和保護環境。本集團以本報告為基礎，公開、透明的披露本集團于過去一年在不同的ESG議題上的實踐和績效，與所有利益相關方和社會公眾加強溝通，讓各界人士了解本集團在環境和社會兩大範疇的實踐及表現。

報告範圍

本報告涵蓋本集團的主要業務，包括在中國投資、經營及管理燃氣管道接駁業務、燃氣輸送和銷售業務、加氣站建設與營運及LNG生產與銷售等。本報告覆蓋的時間範圍為2019年1月1日至2019年12月31日（「本匯報期」），部分內容超出上述時間範圍。與2019年7月15日發布的《天倫燃氣2018年ESG報告》相比，本報告的報告範圍無重大調整。

報告準則

本報告是依照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG指引》」）編寫，遵守以下匯報原則：

「重要性」：本集團通過利益相關方參與及實質性評估，確定重要環境、社會及管治議題，利益相關方參與和實質性評估已在本報告中披露；

「量化」：匯報排放量及能源數據時所用的標準、方法及所使用排放因子的來源已披露；

「一致性」：統計方法和環境範疇關鍵績效指標將與過往年度保持一致。

獲取方式

本報告以電子版形式發布，可在本公司網站(www.tianlungas.com)及香港聯交所「披露易」網站(http://www.hkexnews.hk)查詢或下載。



主席致辭

隨著我國能源供給側結構性改革進程的不斷推進，能源結構調整、推動低碳經濟發展日益成為全社會關注的重點。天然氣作為一種清潔、高效、優質的能源，已在全球範圍內成為首選燃料。無論從環境保護亦或經濟發展角度上講，推動天然氣行業快速發展勢在必行。作為世界三大能源支柱之一，天然氣將成為我國未來能源市場的主力軍，將在緩解能源供需矛盾、改善環境變化方面發揮戰略性作用。

天倫燃氣致力于打造百年民生品牌，始終牢記「改善人居環境，發展清潔能源」的企業使命，繼續銳意進取，堅持創新。2019年，在天倫燃氣全體員工的共同努力下，把握機遇、面對挑戰，實現公司經營業績持續增長，為超過84.2萬戶住宅及工商業用戶提供燃氣接駁服務，累計各類燃氣接駁用戶達到324.7萬。此外，天倫燃氣大力推廣增值業務，拓寬業務產品，擴大服務範圍，努力為用戶提供更全面、更周到的服務。

2019年，本集團緊抓安全，提升服務，降低風險，關愛員工。本集團持續加強對人員及工程的安全管理，整體提升安全管理水平，將安全生產標準化建設作為安全管理的重中之重，全力保障人民群眾的生命財產安全。網格化管理模式有效整合業務管理資源，規範集團增值業務的有效開展，進一步提高客戶服務精細化。此外，本集團積極優化信息化管理系統，完善各類風險體系，深化工程造價和修訂物資管理制度，有效降低企業風險和成本。天倫燃氣亦高度重視雇員的培養及提升，積極開展後備幹部管理培訓，制定「天燃之星」培養計劃等，為各級員工提供其崗位所需技能。同時，本集團提供行業內有競爭力的薪酬及多元化的福利政策，持續創造舒適安全的工作環境，為員工營造工作的幸福感和歸屬感。

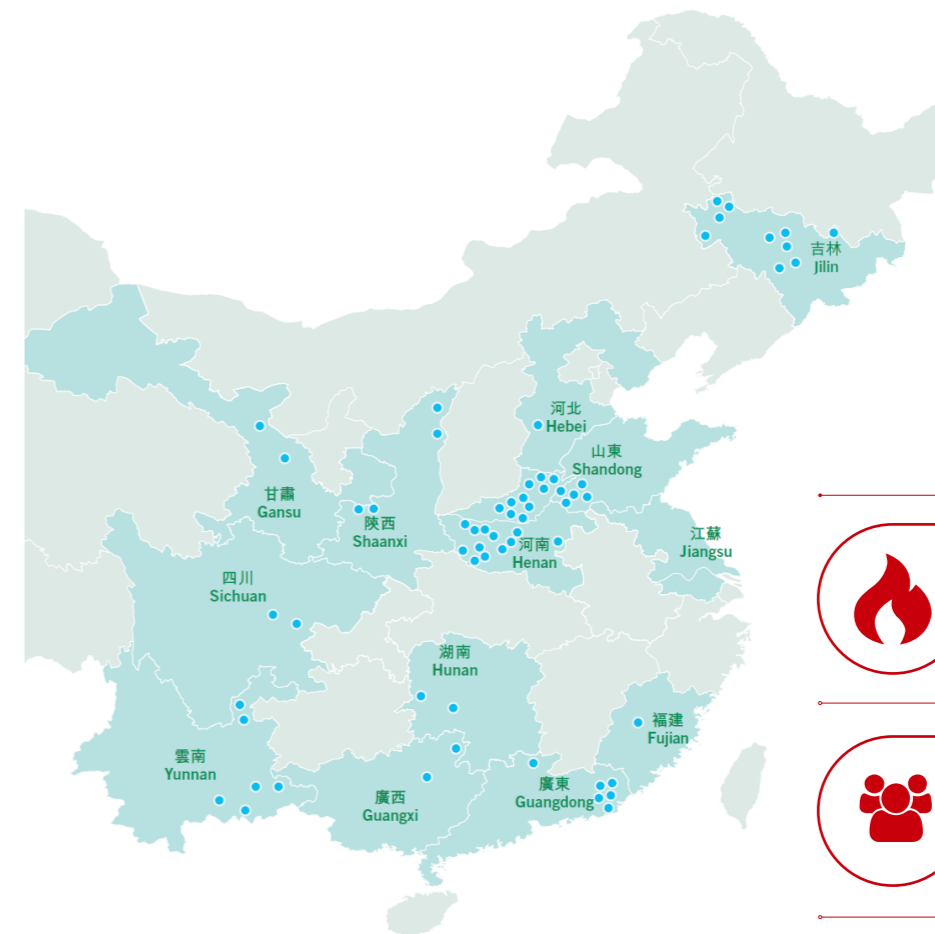
二零二零年初，新型冠狀病毒肆虐武漢後席捲全國，天倫燃氣快速響應國家號召，以最果斷的行動，積極與各地政府和廣大用戶一同對抗疫情，在保證對各類用戶穩定供氣的同時，做好自身防疫工作及疫後復工計劃，展現民營企業勇擔社會責任的良好形象。二零二零年，天倫燃氣將繼續搭乘政策快車，有序規劃經營戰略，高效利用國家管網成立及「俄氣入吉」等利好條件，深入挖掘潛在市場，迅速擴大業務規模。並在維持銷氣量穩步提升的同時，積極打造集團增值業務產品及服務生態圈，實現營銷形式的多元化，提升核心競爭力，為社會和環境發展貢獻自己的力量。

主席
張瀛岑

關於我們

公司簡介

天倫燃氣成立於2002年，是國內較早從事城市燃氣業務的民營企業之一，主營業務涵蓋燃氣管道接駁業務、燃氣輸送和銷售業務、加氣站建設與營運、及LNG生產與銷售等。2010年11月10日，本公司在香港聯交所主板挂牌上市，股份代碼1600。目前，天倫燃氣在全國15個省份共擁有63個城市燃氣項目、1個液化天然氣（「LNG」）工廠項目、以及6條長輸管綫（其中3條已投入運營，3條在建/擬建）。



2019年總銷氣量達

15.664

億立方米



累計接駁客戶達

3,247,483

戶



在全國**15**個省份擁

有**63**個城市

燃氣項目

企業理念



關鍵指標



經濟績效指標

指標名稱	單位	2019年	2018年
資產總額	百萬元人民幣	11,939	11,434
營業收入	百萬元人民幣	6,549	5,113
年度利潤	百萬元人民幣	813	600
每股收益 - 基本	元人民幣	0.80	0.58
累積管道燃氣用戶	戶數	3,247,483	2,354,203
天然氣銷售量	萬立方米	156,640	129,236
長輸管道燃氣代輸量	萬立方米	76,178	86,759

社會績效指標

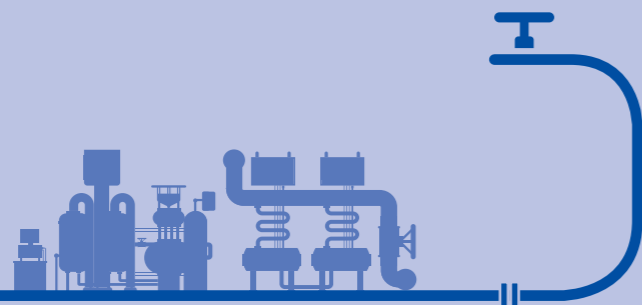
指標名稱	單位	2019年	2018年
員工總數	人	3,159	2,843
男性員工人數	人	1,995	1,769
女性員工人數	人	1,164	1,074
各成員企業安全審查完成率	%	100	100
捐贈總額	萬元人民幣	5,00	2,000

環境績效指標

指標名稱	單位	2019年	2018年
汽油消耗量	噸	248.09	193.43
柴油消耗量	噸	90.20	102.11
天然氣消耗量	萬立方米	58.65	92.09
外購電力消耗量	兆瓦時	39,811.11	45,466.21
能源消耗密度	兆瓦時 / 百萬元人民幣收入	9.91	14.45
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬元人民幣收入	5.74	8.01

ESG 管理

良好的 ESG 管理是可持續發展的重要基礎。本集團建立完善的 ESG 管理組織架構，主動與利益相關方溝通，不斷提升 ESG 管理水平。



ESG 理念

本集團堅持可持續發展戰略，從安全管理、客戶服務、環境保護、員工關愛、合規經營、合作共贏、回報社會等多個角度開展 ESG 工作，將 ESG 理念融入到公司戰略規劃與運營決策過程當中。本集團緊跟全球可持續發展趨勢，致力於實現聯合國可持續發展目標。

可持續發展目標



ESG 管理組織架構

本集團高度重視 ESG 工作，不斷完善 ESG 管理體系，逐步建立起由董事會、管理層、牽頭部門、ESG 工作小組構成的 ESG 管理組織架構，以全面落實 ESG 管理工作，提高 ESG 管理水平，從而有效應對本集團面對的 ESG 風險和機遇。

ESG 管理層級	組成	職責
決策者	董事會	<ul style="list-style-type: none"> 監管本集團的 ESG 事宜； 制定 ESG 管理方針和策略，包括評估、優次排列及管理重要 ESG 相關事宜及其對公司業務的風險； 確保設立合適及有效的 ESG 風險管理及內部控制系統； 定期聽取有關 ESG 工作的匯報，審批年度 ESG 報告。
管理者	管理層	<ul style="list-style-type: none"> 執行 ESG 風險管理及內部控制系統； 向董事會匯報 ESG 相關的風險與機遇； 向董事會提供有關 ESG 風險管理及內部控制系統是否有效的確認； 制定 ESG 策略和規劃並向董事會報告； 根據批准的 ESG 策略安排工作； 向董事會匯報 ESG 工作情況和年度 ESG 報告。
牽頭部門	投資者關係部	<ul style="list-style-type: none"> 組織協調 ESG 工作小組開展 ESG 工作 推動 ESG 重要議題的實施與落實 組織完成年度 ESG 報告並向管理層匯報
ESG 工作小組	總部各職能部門和各成員企業	<ul style="list-style-type: none"> 安排專人負責並落實具體 ESG 工作 信息和數據收集 協助完成年度 ESG 報告

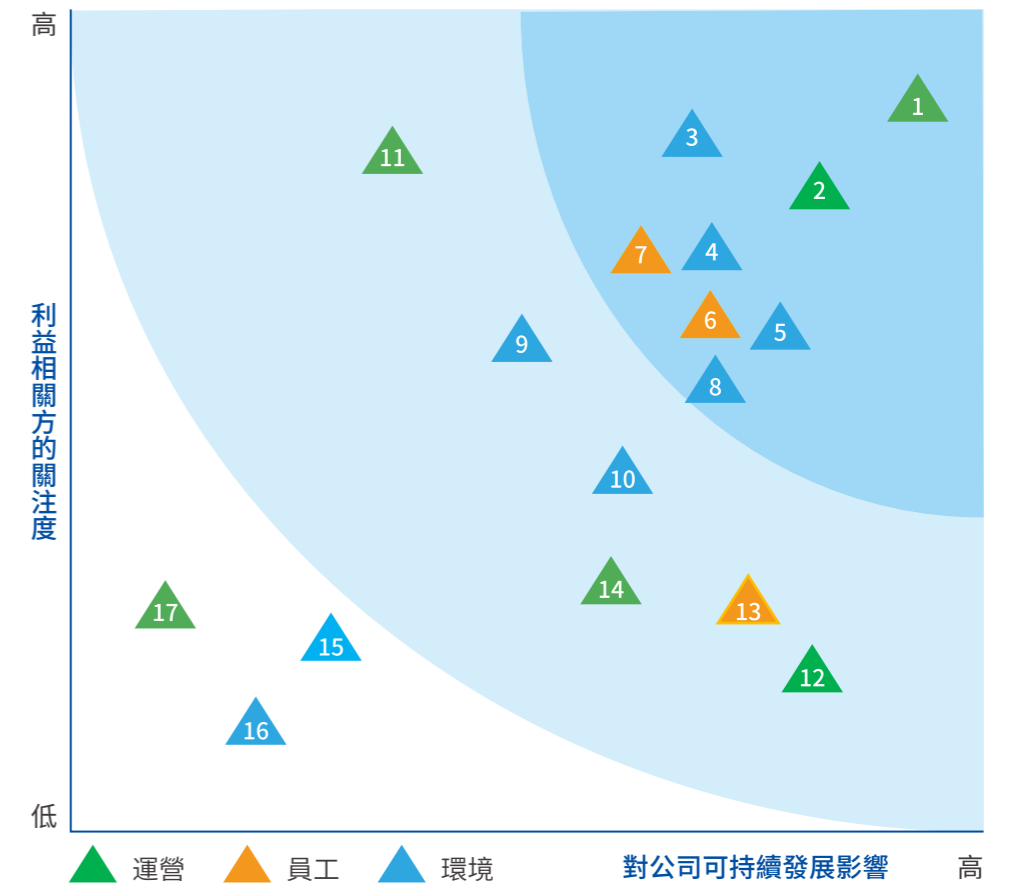
利益相關方溝通

本集團為股東／投資者、客戶、員工、政府、供應商、環境和社區等提供了多種溝通渠道，了解利益相關方的訴求並積極有效的回應利益相關方關注的話題，接受利益相關方的監督。

利益相關方	期望與要求	溝通方式與渠道	響應與反饋
 股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> 公司發展戰略 公司成長性 投資回報 及時的信息披露 企業合規度 	<ul style="list-style-type: none"> 業績發布會 股東大會 路演 中期及年度報告 項目調研 	<ul style="list-style-type: none"> 按規定披露公告、股東大會決議和財務報告 努力提升盈利能力 按時披露信息 積極組織項目實地調研
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> 安全、穩定供氣 服務質量 客戶個人信息保護 價格合理 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調查 多渠道的投訴建議 	<ul style="list-style-type: none"> 定期開展客戶安全檢查 提高服務管理水平 及時處理投訴建議
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利 培訓和發展 工作環境 員工關係 	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表 員工內外部培訓 員工活動 	<ul style="list-style-type: none"> 建立公平的薪酬和晉升機制 豐富培訓種類和方式 關注員工健康 組織員工活動 提供健康、安全的工作環境
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 依法納稅 信息披露及時和規範 安全及合法運營 管制規範 環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> 機構考察 彙報工作報告 日常溝通 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 合規合法經營 接受政府檢查考察 真實準確的信息披露 配合政策開展經營活動 積極推進煤改氣
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> 按時履行合同約定 透明採購 企業信譽 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商洽談會 日常溝通 戰略合作 	<ul style="list-style-type: none"> 公開招標按約履行合同
 環境	<ul style="list-style-type: none"> 節能減排 降低環境影響 	<ul style="list-style-type: none"> 環境影響評價與外部溝通 環境管理 	<ul style="list-style-type: none"> 供應清潔能源 力行資源節約
 社區	<ul style="list-style-type: none"> 促進地區發展 商業道德 開展公益 	<ul style="list-style-type: none"> 慈善活動 志願活動 	<ul style="list-style-type: none"> 天倫慈善基金 投身公益

實質性評估

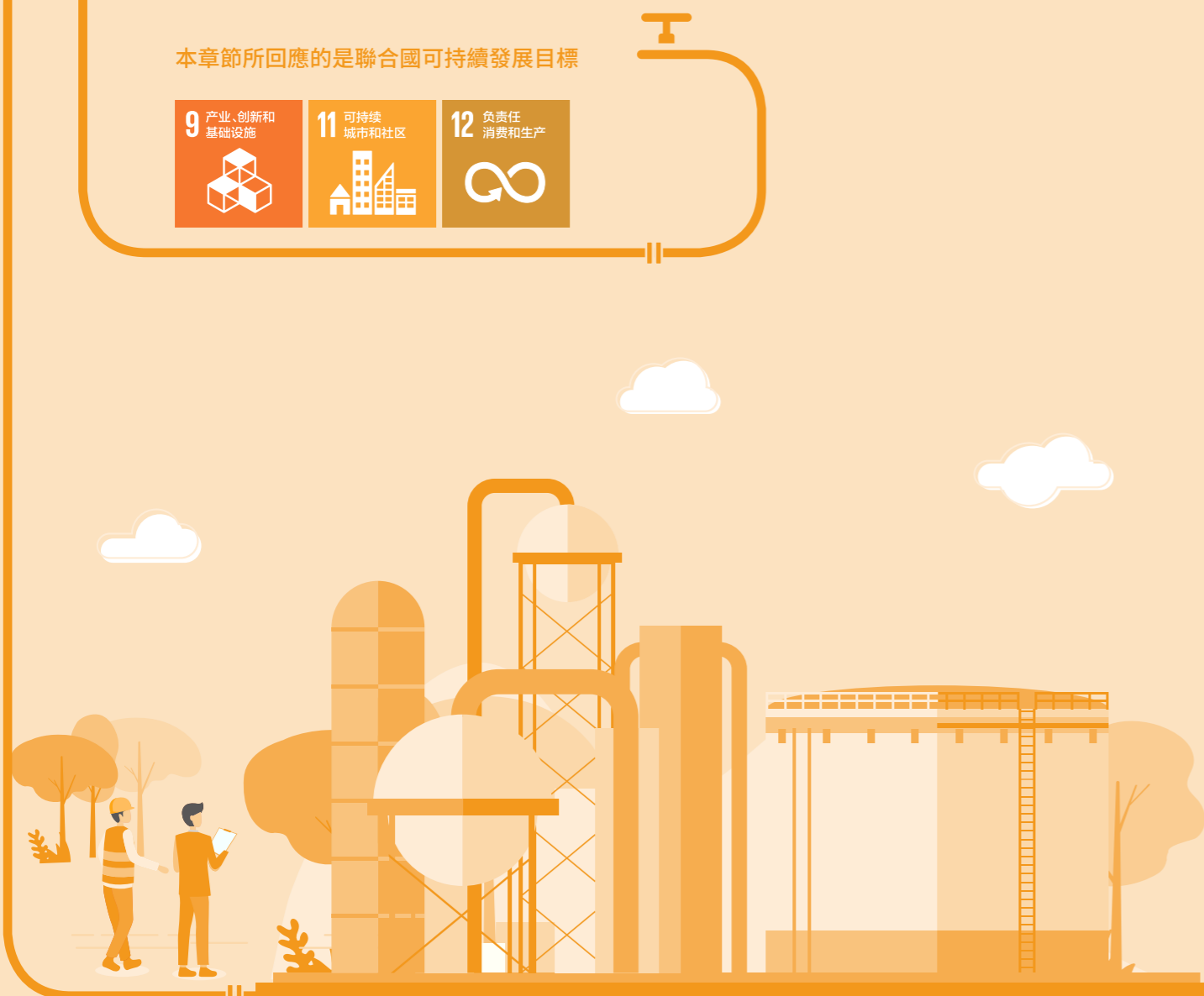
本集團按照《ESG 指引》和其他國際相關標準，構建了 ESG 實質性分析模型，開展實質性評估，以確定對本集團和利益相關方具有重要影響的環境與社會議題，並在報告中進行重點披露和回應。



保障安全 服務客戶

本集團嚴格遵守相關法律法規的要求，包括但不限于《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國特種設備安全法》等，秉承「安全第一、預防為主，全員參與、持續改進」的管理方針，不斷完善安全管理、加強安全風險管控，持續推動安全用氣。本集團始終牢記「改善人居環境，發展清潔能源」的企業使命，嚴格《中華人民共和國產品質量法》及《城鎮燃氣管理條例》等相關法律法規的要求，為客戶提供全面、可靠的服務。

本章節所回應的是聯合國可持續發展目標



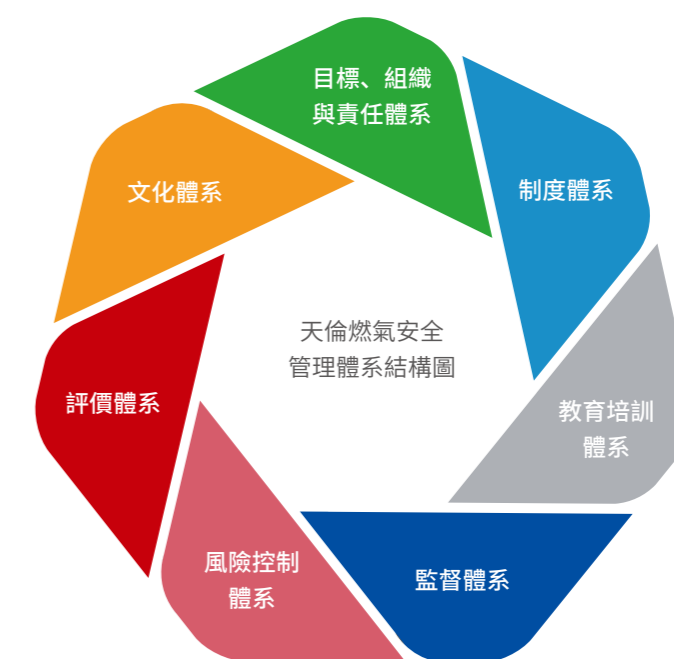
安全管理

本集團高度認同安全管理在企業生產經營發展過程中的重要性，不斷提升員工安全意識及設備安全性，提高安全管理的標準化和制度化要求，維護集團生產系統的良好運行，最大程度地保障生產經營順利開展。

本集團在集團總部和各成員企業成立了由安全生產工作領導機構、安全生產監督管理機構以及安全生產保障機構組成的安全生產管理架構，明確各級人員的安全職責，建立了完整的安全管理體系，開展各項安全生產工作。

本集團制定並嚴格執行《安全管理標準化指導手冊》《安全隱患管理制度》《安全生產管理制度》《安全生產管理體系建設指引》《安全生產監督管理制度》等一系列安全管理制度，不斷完善安全管理體系。本集團嚴格執行反對「違章作業、違章指揮、違反勞動紀律」的《反「三違」條例》，積極推行「反三違」督查工作，2019年全年累計完成九萬余次督查，對涉及「三違」的行為實施嚴肅處罰，最大可能地將安全事故扼殺在萌芽中。

本集團堅持推進以風險控制為核心的安全管理體系，組織各成員企業建立崗位安全生產責任制，明確崗位安全責任及工作職責，落實安全目標，並依據《安全目標及工作考評管理制度》開展安全生產考評工作並予以相應獎懲。



安全生產

本集團努力推進安全作業、開展安全隱患排查、加強事故管理和應急演練，提升安全運營水平。

安全作業與現場標識

本集團關注工作人員的人身安全，嚴格執行《危險作業管理辦法》等相關規定，按照「分級負責，重點控制，及時申報」的原則，加強對危險作業的管理，確保作業過程中相關安全措施能夠得到有效落實，從而控制、減少或消除作業過程中的危險因素。

本集團嚴格管理場站、管綫、消防器材、運營記錄、著裝等方面的安全標識，遵照《安全標志管理辦法》統一標識的規格、大小、內容和位置，使其能充分起到提示潛在的安全隱患和違章行爲的作用，提升安全作業水平。

安全隱患管理

本集團不斷加強安全隱患的監督管理，按照《安全隱患管理制度》組織集團及各成員企業開展綜合性安全檢查、季節性安全檢查、節假日安全檢查、安全突擊檢查 / 專項檢查、入戶安全檢查等。本集團要求成員企業和各級管理組織按《安全生產管理制度》規定的時間、內容和頻次要求，結合安全檢查工作開展安全隱患排查，並通過線上申報的方式，及時反饋，及時解決，月度跟踪企業安全隱患整改進度，防患于未然。針對煤改氣工程，本集團累計組織多次全面性的煤改氣村內工程質量檢查，最大限度地保障工程安全，保護人民群眾的生命財產安全。

本集團各成員企業管網部負責巡查管理工作，落實《管綫及附屬設施巡查管理辦法》，定期開展巡查工作，對燃氣管網、閥井、調壓設施及小區內燃氣設施等進行檢查，確保管綫及附屬設施的安全性。



案例：

河隱患排查

2019年，本集團積極組織各成員企業開展生產安全月活動以及各類檢查工作，排除隱患。2019年6月，米脂縣長興天然氣有限公司積極開展集團發起的安全生產月活動，開展各項安全隱患排查工作，及時消除各類安全隱患。



事故管理

針對生產安全事故、火災事故、道路交通事故、突發事件等，本集團制定《安全生產事故、事件管理制度》，加強事故管理，規範事故信息報送、及時有效組織事故救援、減少事故損失、嚴格進行事故調查、嚴肅追究事故責任、認真進行事故總結、預防和減少事故發生，做到事故管理「四不放過」原則：事故原因未查清不放過；責任人員未受到嚴肅處理不放過；事故責任人和廣大員工沒有受到深刻教育不放過；事故制定的防範措施未落實不放過。

本集團過去三年每年因工亡故的人數為：2017年0人，2018年2人，2019年0人。
本彙報期內，本集團因工傷損失工作日數是397天。

應急管理

為確保有效處理各種突發事件，本集團制定《應急管理制度》，每年修訂、完善應急預案，定期考核培訓以及應急演習，提高相關人員的實戰反應和救援能力。各成員企業配備專門的應急搶險人員和應急搶險車，以在緊急情況下第一時間開展救援。



案例：

消防應急疏散演練

2019年12月，許昌市天倫燃氣有限公司在許昌天倫大廈舉行了消防應急疏散演練。現場模擬大廈「起火冒煙」，現場人員緊急疏散撤離，撲滅明火。員工進行了對乾粉滅火器中含「欠壓」、「缺失保險閥」等特殊情況的排查和處理。



安全文化建設

本集團以安全文化建設和安全知識管理為安全生產的工作重點，通過持續的創新與探索，不斷豐富、完善安全文化理念和內涵，擴大安全文化影響力，通過全員參與安全文化理念的傳播，提高員工的安全生產意識，引導員工的安全生產行為。

本集團制定《安全教育培訓管理辦法》，通過各成員企業開展安全培訓，對集團及各成員企業安全生產教育培訓進行總體管理。

普通作業人員

安全培訓重點關注安全生產規章制度、安全作業行為和操作規程；

特種作業人員

安全培訓主要側重于與其崗位操作相關的新知識和新技能；

其他人員

安全培訓主要包括安全文化理念、相關安全規定、與其崗位相關的應急處置知識和技能等。所有新入職員工必須參與安全培訓且通過考核才能上崗。

2019年，本集團通過開展「安全生產月」及「安全知識演講比賽」等活動，加強員工的安全意識，培養安全管理的專家團隊；並與相關諮詢機構展開合作，引進學習行業內前沿的安全管理工作方法。本集團還通過開展專項培訓、修訂相關制度、召開專家研討會和事故案例分析會的方式，將先進的安全管理知識與理念融入公司的日常生產經營。



案例：

安全知識演講比賽

2019年9月，嵩縣天倫燃氣有限公司舉辦了以「加強廉政建設，確保安全生產」為主題的安全知識演講比賽。參賽員工熱情講述了自己對安全的認識，結合崗位實際暢談了安全在工作中的重要位置及啓迪，更積極地參與到安全文化建設之中。



安全施工

對於施工承包項目，本集團依據《中華人民共和國建築法》等相關法律和國家有關安全施工管理規定的要求，與施工單位就施工中的安全管理工作簽訂安全管理協議，明確雙方在施工期內所承擔的安全責任，確保施工安全：

天倫燃氣	施工單位
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 對施工現場內的工作履行安全監督、檢查和統一協調管理職責； ✓ 對施工現場要進行巡迴檢查，維持施工場地符合安全標準； ✓ 對進入施工方的所有作業人員提供安全教育，並進行考核、登記； ✓ 對施工單位的安全生產行為進行監督檢查； ✓ 對施工過程中發生的事故協助搶救，防止事故擴大。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 辨識危險源，編制安全施工措施方案和事故應急救援預案； ✓ 組織且參與天倫燃氣舉辦的安全知識教育培訓； ✓ 為作業人員提供符合標準的職業衛生安全防護用具和安全防護服裝，遵守安全防護措施要求； ✓ 施工現場的危險部位設置警示標誌； ✓ 為施工管理人員、施工人員購買意外傷害險。

為督促工程單位安全作業，各成員企業依據本集團的《工程管理指導手冊》，實行嚴格的工程承包人評價和淘汰機制。各成員企業對施工單位實行月度評價，安全管理占總分的40%。對於發生較重大及以上安全事故的工程承包人，各成員企業嚴格執行一票否決機制，長期取消其准入資格。

安全用氣

為降低用戶燃氣系統風險，提高燃氣使用安全，本集團通過《天倫燃氣安檢管理規定》建立了完善的安檢管理體系，各成員企業對民用戶、工商業用戶等各類用戶定期開展入戶安全檢查，並對安全隱患進行徹底整改，保障用氣安全。

安全宣傳是提高用戶安全意識的重要手段，本集團基於《安全宣傳管理工作指引》，形成了安全宣傳長效機制，通過報紙/電視宣傳、短信/微信宣傳、大型安全宣傳、入戶安全宣傳、入小區宣傳、入企業宣傳、入學校宣傳、義務安全員等形式的安全宣傳活動，向燃氣用戶及相關單位普及安全知識。

2019年，本集團每月組織各成員企業在社區開展安全用氣宣傳活動，內容包括天然氣安全使用、燃氣泄漏處理知識的宣傳和培訓；6月，開展安全用氣宣傳活動，組織小區用戶進行室內泄漏處理和滅火演練；11月至12月，組織開展采暖用戶的入戶安全檢查，在社區內巡迴開展冬季安全用氣知識宣傳。



案例：

入戶檢查

2019年6月，鄭州市上街區天倫燃氣有限公司對民用戶、工商業用戶進行入戶安全檢查、閥井及庭院設施安全檢查等，並針對發現的隱患，及時進行整改和複查，保障用戶安全用氣環境。



案例：

安全宣傳

2019年6月，鶴壁市天倫新能源有限公司舉行安全「六進」活動，深入小區、村莊、公共區域等進行燃氣安全使用知識宣傳活動，在水泉社區、淇濱高中、劉莊村等地開展了多次燃氣安全使用常識宣傳，發放安全宣傳資料共計4,000餘份。



發放安全宣傳資料共計

4,000 餘份

優質服務

本集團持續提升客戶服務質量，以客戶需求及滿意度為導向，完善服務理念，並通過創新的網格化管理模式及多元化的支付平臺、貼心的增值服務，使客戶能夠更為便捷、舒適的體驗到本集團的客戶服務。

客服體系

本集團不斷完善客服體系，制定《客戶服務規範指導手冊》，從基本服務規範、崗位服務規範和操作細則、客戶服務監督和客戶服務評價等多個維度，細化客戶服務各項管理標準。各成員企業專門設置客戶服務熱線並公示，派駐專人24小時值守受理客戶來電。本集團定期開展客戶滿意度調查，通過入戶調查等形式，發放調查問卷，對問卷調查結果進行統計和分析，形成客戶滿意度測評報告，根據調查結果進行針對性改善，提升客戶服務水平。

創新服務

在客戶服務方面，本集團充分貫徹「互聯網+」的創新性管理思維，深入推進信息化建設。2019年，本集團深入完善並推廣客戶網格化管理模式，將用戶服務區域劃分為若干網格，配置不同業務技能的客戶人員，縮小服務區域半徑，並基於雲客服信息化系統——易聯雲平臺，快速響應用戶多樣化、差異化的服務需求，不斷提高用戶服務效率。



專題：

雲客服——易聯雲平臺 (Eslink)

易聯雲平臺是公用事業行業端到端一體化SaaS雲服務平臺，幫助企業連接客戶、在綫設備、內部員工與合作夥伴，搭建公用事業行業智慧服務、智慧運營、智慧運行的互聯網+新體系。本集團通過該平臺的使用大大提高了工作效率，能夠更加快速的響應客戶需求。

雲抄表	<ul style="list-style-type: none"> 業務系統編制抄表計劃-生成抄表冊-同步到Eslink系統-上門抄表-手機APP上傳抄表數據-回傳到業務系統-經審核後生成欠費-用戶繳費； 優點：提升抄表數據準確性；提高員工工作效率。
雲安檢	<ul style="list-style-type: none"> Eslink系統編制安檢計劃-生成安檢計劃-上門安檢-手機APP上傳安檢數據-審核-安檢完成； 優點：提升安檢數據嚴謹性；提高員工安檢率；實現數據共享，促進隱患的閉環管理。
雲呼叫	<ul style="list-style-type: none"> 熱綫呼叫-接聽電話-判斷服務需求-按照不同需求進行處理； 優點：實現多媒體全渠道在綫人工服務，及時解決客戶問題。
雲工單	<ul style="list-style-type: none"> 接到工單-Eslink系統派發工單-根據APP工單內容領取物料-上門服務-APP進行收費並完結工單-Eslink系統後臺審核-財務導出報表核賬-供應部核銷物料； 優點：提高後臺員工及外勤員工工作效率；實現客服業務閉環。
雲收費	<ul style="list-style-type: none"> 通過APP、POS機和微信公眾號進行收費-賬款存入第三方收費平臺-次日匯到公司綁定對公銀行賬戶-財務導出報表核賬； 優點：將綫下現金繳費推向綫上第三方繳費；提供給用戶多種渠道。

團隊培養

本集團持續提升客服人員的專業技能和服務意識，定期開展針對性培訓。2019年，本集團多次組織服務類員工的專項培訓，開發了客服培訓方面的精品課程，包括雲客服培訓、市場調研、營銷策略制定、商務禮儀、商務洽談、大工業用戶開發、小商業用戶快速報價、合同管理等課程，完善客服培訓體系，提高客服人員的專業素質，規範工作流程。



案例：

Eslink 雲客服培訓

2019年3月，天倫燃氣網格化運營模式培訓會與Eslink雲客服培訓在鶴壁公司舉辦，共計49名來自6個大區的運營管理人員及20家成員公司的客戶服務部主管領導、部門經理參訓。



共計 **49** 名
客戶服務部主管領導、
部門經理參訓。



案例：

新員工客服業務培訓

2019年6月份，本集團對新員工客服業務培訓，結合天倫燃氣的客服業務實際情況，對抄表、安檢、工單、收費等各環節的客服業務展開培訓。



客戶投訴

本集團格外重視客戶評價及投訴建議，制定了《客戶投訴管理辦法》，堅持「客戶至上」的原則，設立電話、網站、營業大廳窗口、微信公眾號等投訴渠道，聆聽客戶投訴和意見，主動處理客戶投訴，及時予以反饋。

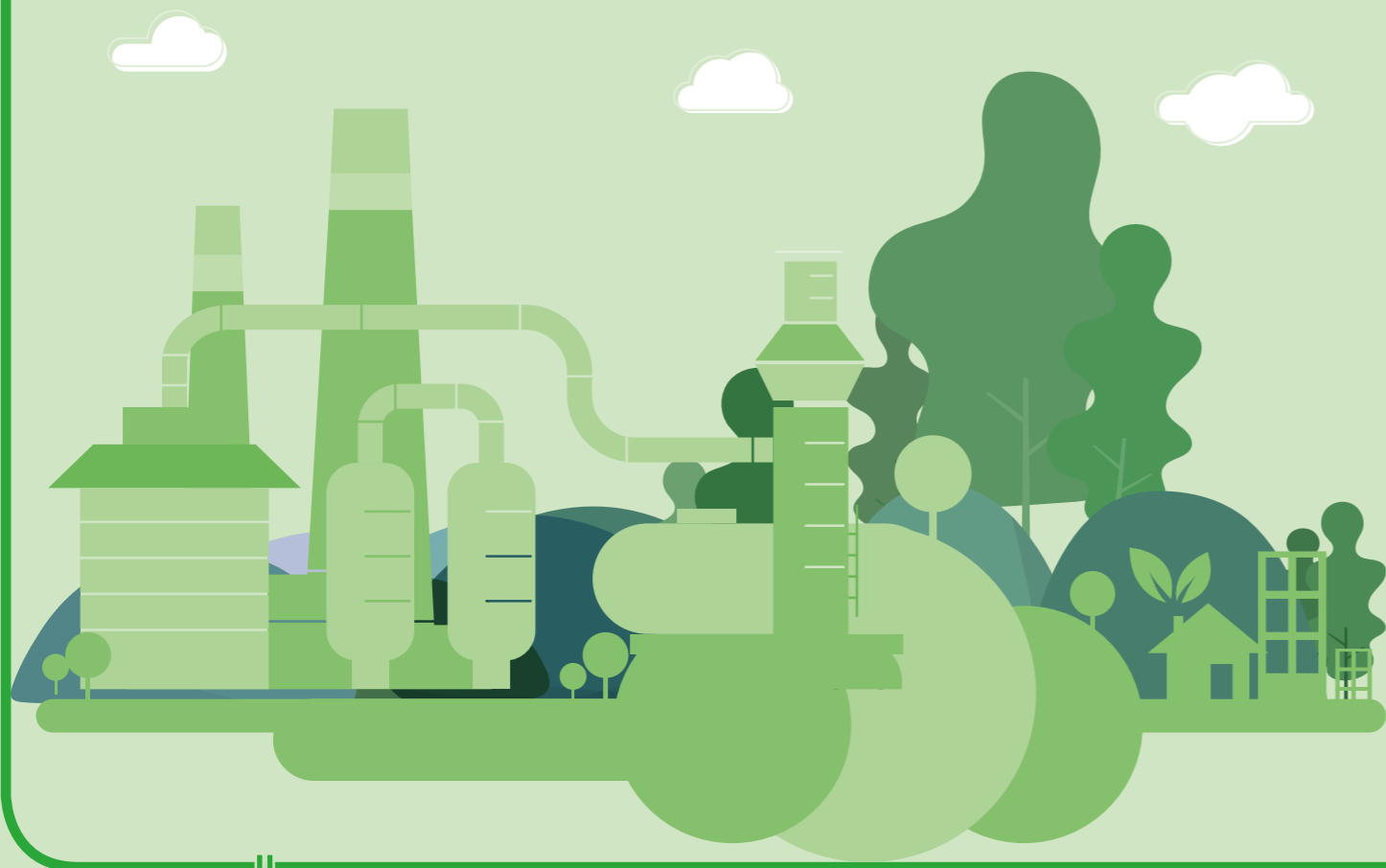
客戶隱私

本集團視客戶信息為公司機密，客戶資料由授權人員妥善管理，未經授權的人員不得查詢、複製或摘抄，將數據外泄。為保護客戶數據，本集團要求各成員企業積極完善營銷服務系統客戶管理信息，在開展日常經營活動時對相關人員嚴格管理，杜絕客戶信息泄露風險。本集團在《違規處罰管理規定》明確規定，對違反客戶資料保密管理規定，泄露客戶資料或利用職權強迫他人泄露客戶資料，或為他人竊取、收買、提供客戶資料的行為，給予通報批評、記過處罰，情節嚴重的給予降職或免職處罰；給公司造成重大或惡劣影響的，給予辭退處罰。

綠色環保 美麗中國

本集團遵守國家相關法律法規的要求，包括但不限于《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》等，制定《職業健康與環境保護辦法》並建立相應的規範和操作程序，以降低對環境的影響。

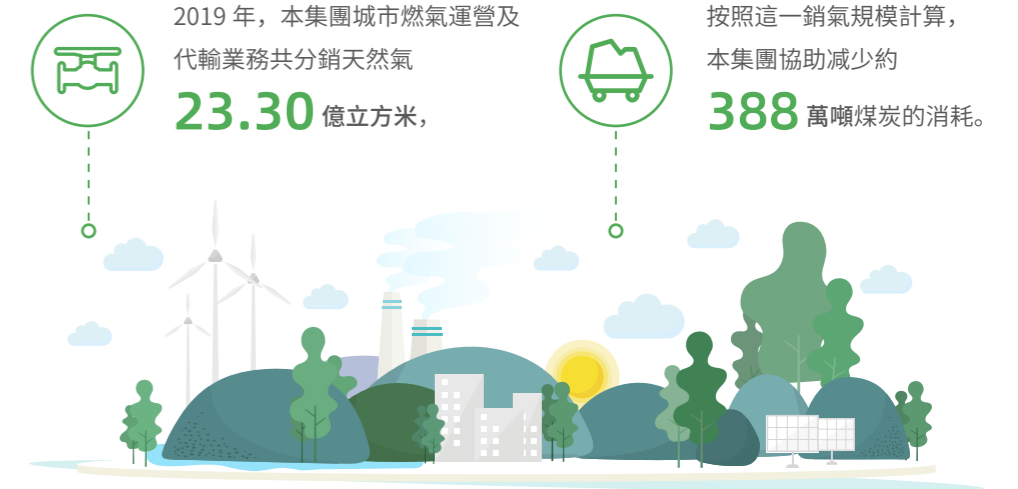
本章節所回應的是聯合國可持續發展目標



清潔能源

天然氣以其清潔性和安全性亦成爲我國推崇的可替代能源。2019年，國家發展和改革委員會出臺一系列政策對天然氣行業及相關產業的高質量產業加以引導與扶持，如《石油天然氣管網運營機制改革實施意見》等。作爲一家致力於發展清潔能源的企業，本集團充分響應國家號召，堅持天然氣的利用和推廣，積極向經營區域內高耗能、高污染企業提供專業的優化方案，推進煤改氣的發展，進一步減少經營區域內燃煤所產生的大氣污染排放。

本集團作爲燃氣供貨商，致力於促進環境保護、改善大氣污染。



專題：

河南省煤改氣基金

本集團攜手河南省豫資城鄉一體化建設發展有限公司與河南省中豫金控股權投資管理有限公司，聯合發起設立豫資天倫新能源投資基金中心（有限合夥）（“河南省煤改氣基金”），助力河南省打贏大氣污染防治攻堅戰。河南省煤改氣基金規模 100 億元，力爭完成河南省 1,000 萬戶鄉鎮居民煤改氣的全覆蓋。

該項目有利于達成全省節能減排的環保需求：若全省完成 1,000 萬戶的農村煤改氣工程，每年可替代燃煤 400 萬噸，減少二氧化碳排放 530 萬噸（相當於全省小型汽車年排放量的 23%）；減少二氧化硫排放 4.6 萬噸；減少粉塵等排放 148 萬噸。

截至 2020 年 1 月底，該項目已經累計開發鄉鎮居民用戶 210 萬戶，設計完成 104 萬戶，開工 100 萬戶，完工 95 萬戶，累計鋪設管網 2 萬公里。

該項目已經累計開發

鄉鎮居民用戶

210 萬戶

減少排放

2019年10月，生態環境部、國家發改委等十部門聯合北京市、河南省等人民政府共同印發《京津冀及周邊地區2019-2020年秋冬季大氣污染綜合治理攻堅行動方案》。該方案要求持續改善環境空氣質量，全面完成京津冀及周邊地區2019年環境空氣質量改善目標，打贏藍天保衛戰。本集團作為燃氣供貨商，積極承擔環境責任，促進環境保護、改善大氣污染：一方面推進煤改氣進展，幫助工商業和居民減少污染物和溫室氣體排放；另一方面從自身出發，節能減碳，走可持續發展道路。

本集團積極落實環保法律法規，構建了完善的環境管理體系，持續提升環境管理水平。本集團成立了安環技術部管理負責集團及各成員企業生產活動中環境保護工作。各成員企業設立安委會，基於《職業健康與環境保護管理辦法》等集團環保制度，負責各自的環境保護管理工作，宣傳和執行環境保護法律法規及有關規定，監督檢查環境工作，儘量減少對周圍環境的影響。本集團將環保制度的制定和環保措施的實施情況作為成員企業績效考核的一部分，根據其環保工作的開展情況給予適當獎懲。

廢水廢氣

本集團的廢氣排放物主要包括行政車輛和運輸車輛的使用帶來的氮氧化物、二氧化硫和顆粒物的排放，本集團通過對車輛使用的控制，減少燃油消耗，降低廢氣排放。本集團的廢水排放物主要為LNG工廠產生的生產廢水，以及各生產經營和辦公場所產生的生活廢水，生產廢水排入當地污水處理廠進行專業處置，生活廢水排入市政管網。

本匯報期內，本集團的排放物種類及排放數據如下表所示：

A1.1 排放物	2019年	2018年	單位
氮氧化物 (NOx)	5.23	5.12	噸
二氧化硫 (SO ₂)	0.01	0.01	噸
顆粒物	0.44	0.44	噸
廢水排放量	1,589	4,340	噸

注：

- 生活廢水均排入市政管網，本集團暫未對生活廢水排放量進行監測，本報告披露的廢水排放量僅包含LNG工廠的生產廢水排放量。本集團將考慮逐步建立監測體系，並在合適的時機對其進行披露；
- 氮氧化物、二氧化硫及顆粒物的核算方法及轉換因子來自于香港聯交所刊發的《如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》。

溫室氣體

本集團的溫室氣體排放主要包括範疇一：直接溫室氣體排放和範疇二：能源間接溫室氣體排放。直接溫室氣體排放主要包括行政車輛和運輸車輛的汽油和柴油燃燒帶來的排放、以及天然氣的使用帶來的排放。能源間接溫室氣體排放主要包括外購電力和外購熱帶來的排放。鑒于溫室氣體排放主要來自能源消耗，本集團鼓勵綠色辦公，推廣能源節約意識，採取節能措施降低能源使用量，以減少溫室氣體的排放。

本匯報期內，本集團的溫室氣體總排放量和密度如下表所示：

A1.2 溫室氣體	2019年	2018年	單位
範疇一：直接排放	2,307	2,901	噸二氧化碳當量
範疇二：能源間接排放	35,306	38,059	噸二氧化碳當量
總排放量	37,613	40,960	噸二氧化碳當量
排放密度	5.74	8.01	噸二氧化碳當量 / 百萬元人民幣收入

注：

溫室氣體以二氧化碳當量呈列，轉換因子來自于國家發展及改革委員會發佈的相關參數缺省值。

廢棄物

本集團的無害廢棄物主要為生活垃圾；有害廢棄物主要為LNG工廠天然氣脫水過程中排出的油水混合物、天然氣過濾雜質及濾膜、貧胺過濾器廢活性炭、脫汞劑等。本集團在存放及處理有害廢棄物時，嚴格遵守《國家危險廢棄物名錄》和運營所在地的要求，委托有資質的危險廢棄物處理機構進行統一收集處理。生活垃圾由市政環衛部門進行收集、運輸和處理。本集團採取多種方式控制廢棄物，包括對具備條件的廢棄物進行回收利用，鼓勵使用雙面打印等，減少資源浪費和廢棄物產生量。

本匯報期內，本集團的有害廢棄物和無害廢棄物的總量和密度如下表所示：

A1.3&A1.4 有害 / 無害廢棄物	2019年	2018年	單位
有害廢棄物總量	9.44	2.12	噸
有害廢棄物密度	0.00144	0.00041	噸 / 百萬元人民幣收入
無害廢棄物總量	381.38	1,409.63	噸
無害廢棄物密度	0.06	0.28	噸 / 百萬元人民幣收入

節約資源

作為能源企業，本集團十分重視節約能源的重要性，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規的要求，通過《辦公室節能管理辦法》，推廣綠色運營及倡導綠色辦公理念，將環境保護、節能減排及資源合理、高效利用貫穿于本集團的日常經營活動中：

- -----> • 宣傳節水意識，人走關閉水龍頭，杜絕常流水；
- -----> • 儘量采用再生水澆水、降塵、沖洗車輛及沖地；
- -----> • 水龍頭、閥門、水管漏水及時修理；
- -----> • 清洗餐具等用品儘量避免流水沖洗；
- -----> • 在保證照明情況下，減少照明燈具或降低總能消耗；
- -----> • 生活區儘量采用節能型燈管；
- -----> • 宣傳節點意識，杜絕常明燈，及時關閉設備的電源；
- -----> • 采用環保低能耗辦公、施工設備；
- -----> • 合理設定夏季和冬季室內空調溫度分別不低於 26°C 和不高於 20°C。

本集團在《天倫集團員工行為規範》中要求員工下班離開工作區域前切斷設備電源，公用辦公室最後離開者應關閉電燈、空調、門、窗等；在辦公場所和施工工地進行適當的標語、圖片、文字宣傳等，幫助員工樹立「愛護地球、保護自然生態、環保從我做起」的思想；繼續推廣電子化辦公，豐富網上辦公系統的功能；對於公務用車，選擇合理路線，減少車輛空駛里程等等。

本集團制定了《設備運行管理辦法》，加大對加氣站生產運營過程使用的水、電和壓縮機潤滑油的管理，並將水電油耗為考核指標，嚴格控制資源消耗。



案例：

雲服務平臺

本集團積極推廣雲服務平臺，在給客戶帶去便利的同時，實現資料節約、環保低碳。一方面，該平臺將綫下“紙質”辦公推向綫上“信息化”辦公，避免了提供服務過程中的紙張浪費，如：雲抄表取消了抄表冊打印；雲工單取消了工單相關的各類紙質報表；雲收費將綫下現金繳費推向綫上繳費、節約大量紙張單據等。另一方面，該平臺通過“一站式”服務，使客戶足不出戶即可滿足需求，省去出行過程中帶來的耗油、耗電等能源消耗。

本匯報期內，本集團的能源總耗量和密度，以及總耗水量及密度如下表所示：

A2.1 & A2.2 能源消耗和水耗	2019 年	2018 年	單位
汽油	248.09	193.43	噸
柴油	90.20	102.11	噸
天然氣	58.65	92.09	萬立方米
直接能源總耗量	9,430.49	12,366.99	兆瓦時
電力	39,811.11	45,466.21	兆瓦時
外購熱	56,290.87	57,766.57	吉焦
間接能源總耗量	55,447.46	61,512.48	兆瓦時
能源總耗量	64,877.95	73,879.47	兆瓦時
能源消耗密度	9.91	14.45	兆瓦時 / 百萬元人民幣收入
總耗水量	81,442.77	43,373.37	噸
耗水密度	12.44	8.48	噸 / 百萬元人民幣收入

注：

1. 本集團所使用的水源主要為市政供水，在求取適用水源方面不存在任何問題。
2. 由于本集團的經營特性，KPI A2.5 製成品所用包裝材料不適用，故不在本報告中進行披露。
3. 能源消耗量以兆瓦時（千個千瓦時）呈列，轉換因子來自于中華人民共和國國家發展及改革委員會（NDRC）發布的相關參數缺省值。

控制影響

本集團的主營業務和經營區域較少涉及《中華人民共和國環境保護法》規定的重點生態功能區、生態環境敏感區和脆弱區等，破壞生態環境方面的風險較低。本集團深知環境保護是企業公民肩負的重要社會責任之一，定期對員工開展法律法規學習教育，推進綠色施工，開展環境影響評價等，控制對環境的影響。

綠色施工

本集團積極推廣綠色施工，要求施工單位在施工過程中，對施工材料或施工垃圾分類堆放、及時清運，採取覆蓋防塵網、縮短施工時間、適當灑水、嚴密遮蓋、或置于室內等方式減少揚塵。本集團採購部門在採購基礎材料時嚴格把關，避免選擇排放有毒有害氣體的施工材料，在保護員工健康和安全的同時，避免污染環境。

環境評估與監測

本集團遵守《中華人民共和國環境影響評價法》《中華人民共和國土壤污染防治法》等法律法規，制定《利益相關者管理辦法》，預測、識別、評估項目的環境對利益相關者的影響。本集團建立了暢通的溝通、披露及諮詢機制，以利益相關者及時獲得相關信息並與本集團進行溝通。針對可能的環境風險，本集團積極採取減緩措施，保證可持續的環境效益。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》，要求各成員企業定期開展噪聲監測，確保噪聲排放不超過相關標準。

人才培養 權益保障

本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》《就業促進法》《中華人民共和國勞動合同法》《社會保險法》《工資支付暫行規定》《住房公積金管理條例》《帶薪年休假實施辦法》《未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等，本著「以人為本」的管理理念，為員工提供多元化培訓、完善的薪酬福利以及晉升制度，切實保障員工權益和健康安全。

本章節所回應的是聯合國可持續發展目標



培訓發展

本集團持續完善人才培養體系，針對不同的員工崗位和需求，為各級員工提供多種多樣的培訓：積極開展後備幹部管理培訓，提高後備幹部的綜合素質能力；制定「天然之星」培養計劃，更系統、更全面地為集團及各成員企業培養未來管理人才；聘請外部專業講師對各級員工進行定制化培訓。此外，本集團注重人才梯隊的建設，對現有員工開展人才盤點工作，打造「天倫燃氣案例庫」，及時分享實用工作案例與經驗。

培訓案例

2019年3月至4月

本集團開展成員企業後備總經理特訓營第三期培訓，包含專業課程學習和Mini馬拉松夜跑等內容。



2019年4月

本集團為各大區相應部門負責人、成員企業主管副總或經理及其他具體業務負責人開展工程、物資管理及造價管理培訓。

2019年7月

本集團為24名大學生開展第十期入職訓練營，通過為期10個月集中培訓、成員企業輪崗實習、成員企業定崗培訓，結合多崗位的輪崗實習、工作總結思考和考試等形式，增強其業務實操能力和基礎管理能力。



2019年8月

本集團為財務後備學員及部分財務負責人舉辦財務後備集中培訓，外聘財務專業人才為員工講授稅務風控課程。

2019年9月至10月

本集團對一線員工展開專業技能輪訓。



本集團共計授課時長近

4,700
多小時



本匯報期內，本集團共計授課時長近4,700多小時，滿足各級員工的專業培訓需求。本集團按性別劃分的受訓雇員百分比分別為男性93%及女性95%，按性別劃分的受訓平均時數為男性1.7小時及女性1.3小時。

權益保障

招聘與晉升

本集團制定了《招聘管理辦法》、《勞動合同管理辦法》和《人才舉薦管理辦法》等，規範員工招聘流程，通過內部渠道和外部渠道，發掘與本集團企業文化相匹配的優秀人才。本集團在制定招聘計劃、發布招聘信息、收集資料、甄選人員、背景調查、筆試面試、錄用決策、實習期、試用期培養等各個環節嚴格把關，確保做到公平公正。同時，本集團通過開展「回家享天倫」及「總裁管培生」等創新模式，引進高素質的人才，進一步完善人才梯隊。

為滿足對人才的需求，使優秀的人才能夠脫穎而出，拓寬員工的職業發展通道，本集團制定了《內部競聘管理辦法》。所有競聘崗位均面向全集團開放，符合競聘崗位要求的員工均可參與競聘。此外，本集團根據《員工績效考核管理辦法》，定期開展績效考核，並將年度績效考核結果作為員工晉升的重要依據。

2019年，本集團配合企業發展策略對管理人員和大學生招聘進行年度盤點工作，科學合理的為員工提供晉升發展的機會：一方面，本集團對總部、大區、成員企業層面的管理類崗位人員進行盤點，掌握其基本信息、學歷信息、工作履歷，綜合評估其發展階段和發展潛力，在集團有相關崗位空缺時通過內部調動合適的人員進行補充；另一方面，本集團對近10年統一進行校園招聘的大學生進行現狀盤點，掌握其基本信息、學歷信息、工作履歷，綜合評估其發展階段和發展潛力，通過組織成員企業總經理或副總經理內部競聘，選拔合適的人員到合適的崗位。

薪酬與解聘

本集團制定《薪酬管理辦法》，為員工建立科學、合理的薪酬體系。根據不同崗位的特性，本集團採用年薪制和崗位績效工資制兩種薪酬體制。年薪制薪酬由固定年薪、崗位績效年薪、年度經營效益獎金、福利和補貼組成；崗位績效工資制薪酬由固定工資、季度績效獎金、年度獎金、福利和補貼組成。此外，本集團創新激勵機制，制定鄉鎮煤改氣和增值業務激勵方案，建立成員企業內部合夥人項目承包制及制定中長期事業合夥人制，全面提升員工的參與感及歸屬感，調動員工的工作積極性。

本集團與所有正式員工簽訂勞動合同，在《員工異動管理規定》和《員工獎懲制度》中列明了解除勞動合同的具體條件和流程，不隨意解僱員工。

工作時數、假期、其他福利和待遇

本集團制定《考勤及休假管理辦法》，實行標準工時制、綜合工時制和不定時工時制。若因工作原因需要加班，需要申請並獲得上級批准後才可進行。本集團根據相關的法規支付加班工資或進行調休，保障員工權益。本集團員工享受國家法定節假日、帶薪年休假、婚假、懷孕、產假、病假、喪假等各類假期，更好地保障工作和生活的平衡，間接提高員工工作效率。

本集團為員工依法合規繳納社會保險與住房公積金，每年為員工購買人身意外險。在日常工作中，本集團遵照《福利管理辦法》為員工提供節日禮金、婚喪禮金、生日補貼、午餐補貼、通訊補貼、住房補貼和交通補貼等福利；同時還為在夜間生產工作的員工提供夜班津貼，在高溫嚴寒天給予員工夏季降溫津貼和冬季取暖津貼。

員工關愛

本集團開展了員工敬業度調查，

70.9% 的員工參與

本集團關注員工工作與生活的需求，通過開展員工活動及敬業度調查來加強與員工的溝通，豐富員工業務生活。

2019年12月，本集團開展了員工敬業度調查。70.9%的員工參與了此次調查。本次調查從組織與文化、機會、工作/生活質量、領導風格、同事及工作關係、全面薪酬、其他七個指標，共45個題目開展進行調研。此次調查協助本集團發現組織中存在的問題，促進領導者了解員工的心聲，並採取有效解決方案，改善組織內部管理活動。此外，本集團2019年舉辦了豐富多彩的員工活動。



1	2
3	4

- 2019年1月29日企業年會暨新春聯歡會
- 2019年3月8日「職場女神進階記」主題活動
- 2019年7月18日「戮力同心、百日會戰」員工表彰大會
- 2019年9月11日「月動天倫贏未來」中秋螢光跑

**平等機會、
多元化及反歧視**

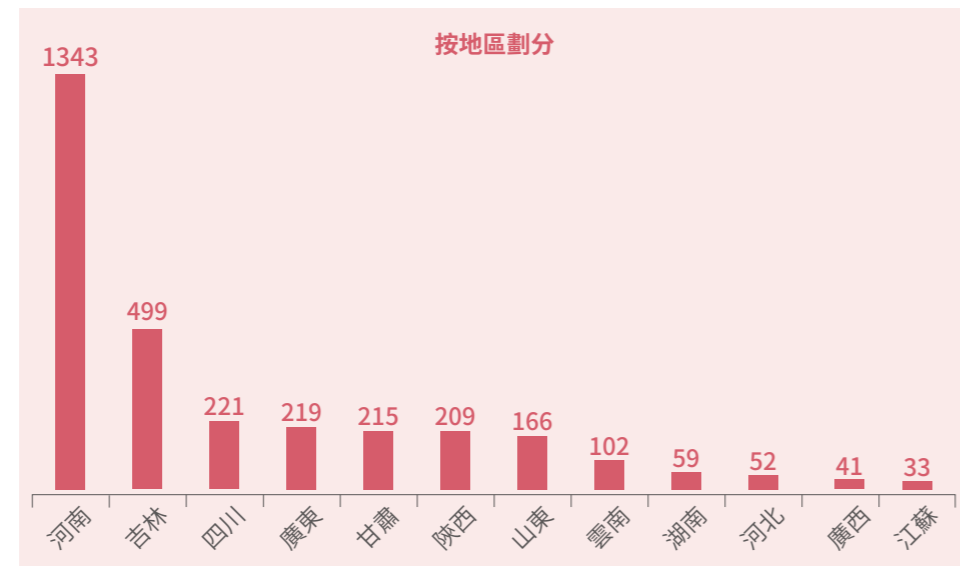
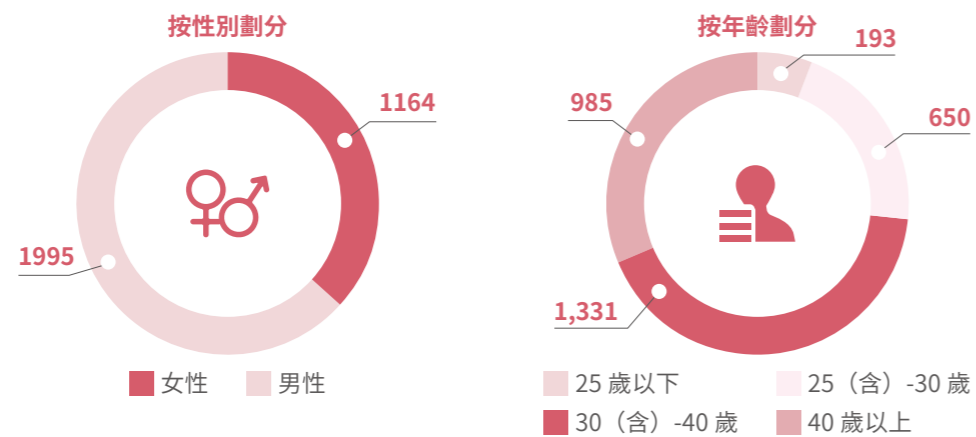
本集團在招聘人才時，按照公平、公正和公開的原則，同等條件下擇優錄用，同時嚴格遵守國家及所在地方政府各項法規，不因種族、性別、膚色、年齡、家庭背景、民族傳統、宗教、身體素質和原有國籍等個人特徵而歧視任何一位員工，使他們在薪酬及解聘、招聘及晉升、工作時間、假期、其他待遇及福利等各方面享受公平待遇，給予他們平等的就業機會。

為營造平等、多元化的工作場所，本集團積極落實《女職工勞動保護特別規定》、《婦女權益保障法》等法律法規，在保障全體雇員應有權益的基礎上，切實維護女職工的特殊利益。

截至 2019 年 12 月 31 日，本集團雇員總數為 3,159 人，全部為全職員工，按性別、年齡和地區劃分的雇員人數如下：

本集團雇員總數為

3,159 人 



勞工準則

本集團嚴格遵守相關法律法規，在《員工背景調查管理辦法》中規定，對所有擬錄取的人員進行背景調查，核實其具體信息，杜絕使用童工。本集團嚴格遵守法定的工作時間，控制加班加點，因工作需要必須員工加班的，依法給予員工補休或支付加班工資，杜絕強制勞動。

職業健康

本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國職業病防治法》等，制定《職業健康與環境保護管理辦法》，保障員工職業健康與安全。

本集團主動識別工作場所中的潛在健康及安全風險，以持續完善職業健康管理機制，並確保員工了解相關風險和應對措施。本集團切實履行風險管理和安全管理的責任，每年定期組織員工體檢，為高噪聲場所、高低溫場所工作的員工分別提供降噪設備、呼吸器、面罩等，降低員工在工作過程中面臨的健康風險。本集團開展多樣化職業健康與安全活動，定期開展職業健康與安全培訓等，不斷提高對職業健康和安全管理標準和要求。



合規共贏 造福民生

本集團在日常運營中，嚴格遵守相關法律法規的要求，合規運營，並切實開展反腐倡廉活動，做到廉潔自律，保障公司健康發展。此外，本集團積極開展社會公益活動，履行企業社會責任，造福民生。

本章節所回應的是聯合國可持續發展目標



合規運營

本集團對知識產權及廣告等嚴格管控，防範法律風險，做到合規經營，保護本集團的合法權益。

知識產權： 本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限于《中華人民共和國知識產權法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》和《中華人民共和國反不正當競爭法》等，建立《天倫燃氣知識產權管理制度》，管理和保護本集團的專利權、商標權、著作權、商業機密及其他知識產權，同時亦不侵犯他人知識產權。

廣告： 本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限于《中華人民共和國廣告法》等，制定《廣告投放管理辦法》，對廣告投放進行統一管理，規範廣告的製作和投放。

本集團業務不涉及包裝產品，層面 B6 產品責任一般披露要求的「標籤」對本集團不是重要事項，故本報告不披露相關內容。

反腐倡廉

本集團嚴格遵守反貪腐方面的法律法規，包括但不限于《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》和《中華人民共和國反洗錢法》等，並嚴格遵守內部的《幹部管理條例》《報獎懲制度》《監察管理辦法》《三條紅綫五項禁令》和《違規處罰管理規定》等制度，杜絕任何賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行爲。審計監察部門負責對本集團進行全面監察，做到監督「無死角」，確保本集團各成員企業所有經營活動能夠遵守法律法規的規定以及符合本集團相關政策制度的要求。本匯報期內，未發生對本集團或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件。

本集團在《員工行爲規定》中明確了「六項反對、六項提倡」及「嚴格禁止事項」，並在本年度添加了「三條紅綫、五項禁令」內容，以加強反腐力度和文化建設。本集團還在成員企業營業大廳懸掛反貪污宣傳牌匾和制度宣傳海報，宣傳合規守法經營的理念。

本集團對內外均鼓勵舉報不法違規行爲，向成員、合作夥伴、供應商、客戶提供公開通暢的舉報渠道，包括上門舉報、匿名電話舉報、郵寄信函舉報、網上舉報等。審計監察部門印製審計檢查聯絡卡，並發放給各合作夥伴、供應商、客戶、員工等，告知舉報途徑。如有經舉報並查實的違法違規行爲，審計監察部門依據相關政策規定進行處罰，情節嚴重者將移送司法機關。同時，本集團對舉報人所反映的內容高度保密，依法保護舉報人的合法權益。

2019年，本集團加入「全國反舞弊聯盟組織」，並獲得「副會長單位」稱號。



案例：

反貪腐培訓

2019年10月15日，本集團對52名總經理及以上幹部舉辦廉潔宣講。宣講詳細介紹了現有的廉政建設與制度，並結合案例警示教育，加強其對廉潔文化的理解。



本集團對
52名
總經理及以上幹部
舉辦廉潔宣講

供應把關

本集團不斷優化供應鏈管理，與各供應商保持良好且穩定的關係，致力於與供應商合作共贏，推動整個供應鏈共同管控環境和社會風險。

本集團嚴格遵守相關法律法規的要求，包括但不限於《中華人民共和國招標投標法》、《工程建設項目招標範圍和規模標準規定》、《工程建設項目施工招標投標辦法》、《工程建設項目勘察設計投標招標辦法》、《工程建設項目貨物招標投標辦法》等，公開招標、按時履約、透明採購，規範供應商管理，確保業務的穩定發展。

本集團擁有完整的供應商的入圍、評價和淘汰體系，基於相關法律法規的要求，以及集團內部的《工程管理指導手冊》、《工程管理制度》、《物資管理制度》、《物資採購市場調查工作管理辦法》等政策制度，維持和提升供應商的質量水平。本集團還不定期召開供應商洽談會，與供應商充分溝通，交流合作過程中存在的問題，優化合作方案。

2019年，本集團對《工程管理指導手冊》、《工程管理制度》和《物資管理制度》進行了修訂和完善。本集團在《工程管理指導手冊》中將燃氣工程項目分為A重大工程項目、B管輸工程項目、C類常規工程項目，對不同類別項目的供應商設置不同的資質要求，從而確保篩選出資格條件與項目類型和規模相匹配的設計單位、工程施工單位或監理單位。

本集團積極向供應商傳遞永續發展的理念，要求所有的供應商均獲得質量管理體系、環境管理體系和職業健康安全管理體系的認證，才可開展進一步的合作關係，從而嚴格管控供應鏈的環境和社會風險。



專題：

工程供應商管理

根據《中華人民共和國建築法》等法律法規和國家有關安全施工管理規定的要求，本集團與工程供應商簽訂《安全施工協議書》，要求其建立健全的安全生產責任制和安全生產管理制度，嚴格執行相關技術規範和安全操作規程，做到安全施工；

本集團與工程供應商簽署《專項賬戶共管協議》，與供應商共同管理專項賬戶，確保農民工工資能夠及時、足量的發放；

各成員企業秉持「公平、公開、公正」原則，定期對施工單位進行月度評價和單項工程綜合評價，推動施工單位提高工程質量水平、落實安全生產、保障員工職業安全與健康；

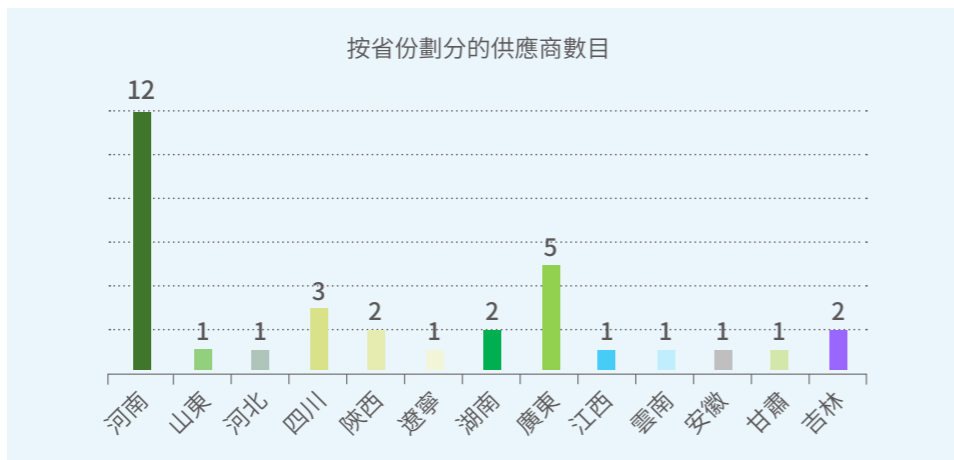
各成員企業依據評價結果和監理人員月度評價情況，對工程供應商進行處罰與淘汰。

本集團嚴格要求招投標各方嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國刑法》等法律法規中有關禁止商業賄賂行爲的規定，遵守「守法、誠信、公平、科學」的原則。本集團在招標文件中增加「反貪污賄賂」專項條款，堅決拒絕商業賄賂及其他不正當商業行爲。本集團向供應商公示審計監察部門聯繫電話、郵箱等舉報途徑，鼓勵其舉報商業賄賂及其他不正當商業行爲。本集團還與所有招采供應商簽訂《廉潔自律承諾書》，確保業務往來過程中的規範與廉潔，從源頭上預防和遏制違法違紀問題的發生，構建公平、公正、公開、透明的商業環境。若發現供應商違反承諾，並經過本集團審計監察部門認定違規事實後，按照事情的嚴重程度進行相應處罰。



▲ 2019 年招采供應商簽訂廉潔協議

截止 2019 年 12 月 31 日，本集團供應商按省份劃分數目如下：



造福社會

本集團制定了《慈善公益管理辦法》，積極組織、參與各種慈善活動，切實履行企業社會責任，立志于成爲一家「值得客戶信賴、贏得社會尊重」的企業。

支持文化產業

本集團積極推動象棋文化事業，不僅協助滎陽市人民政府大力打造象棋文化名片，還逐步推廣楚河漢界象棋文化推廣基金，組建河南楚河漢界天倫象棋俱樂部征戰全國象棋甲級聯賽，支持象棋教育產業，並培養了一大批象棋小明星登上央視舞臺，對象棋文化的推廣、象棋人才的培養、象棋教育的推動具有重要影響。

2019 年 5 月 21 日，本集團與鄭州大學體育學院攜手合作，共建全世界第一家中國象棋學院。此學院得到了社會各界和各級政府的大力支持，並將致力把學院打造成爲未來象棋人才培養基地、學術研究高地、文化交流中心。



來自全球各地的 14 個國家和

200 餘人 參加了此次活動

2019 年，本集團繼續加大象棋運動普及和象棋文化推廣力度，弘揚傳統文化，于 8 月協助舉辦第十六屆世界象棋錦標賽啓動儀式和具體賽事，來自全球各地的 14 個國家和 200 餘人參加了此次活動。



本集團助資

500 萬元人民幣

2019 年 9 月 4 日是 2019 年第四個中華慈善日。本集團再次向天倫楚河漢界象棋文化推廣發展基金助資 500 萬元人民幣，持續推動象棋文化發展。



造福當地民生

2019 年，本集團持續通過由其聯合發起設立的河南省煤改氣基金實施省內鄉鎮煤改氣工程。本集團通過該項目提升鄉鎮基礎設施，幫助鄉鎮居民告別煤烟，享受便捷，並大幅降低鄉鎮居民生活成本。本集團將天然氣管道直接鋪到鄉鎮居民家門口，並免收安裝費；按同樣熱量計算，天然氣的使用爲每戶節約 450 元以上的費用，以此標準估算，全省農村人口節省約 45 億元，大大減輕了鄉鎮居民負擔，提高其生活質量。

全省農村人口節省約

45 億元

ESG 報告指引對照表

層面	一般披露要求	報告索引	頁碼
A1	排放物： 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： 政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	減少排放	24, 26~27
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據。	減少排放	24~25
KPI A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	減少排放	27
KPI A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	減少排放	25
KPI A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	減少排放	25
KPI A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	減少排放	26~27
KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	減少排放	24~25
A2	資源使用： 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用于生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	節約資源	26~27
KPI A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	節約資源	27
KPI A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	節約資源	27
KPI A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	節約資源	26
KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	節約資源	26
KPI A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用	
A3	環境及天然資源： 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	清潔能源 控制影響	24~27
KPI A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已采取管理有關影響的行動。	清潔能源 控制影響	
B1	僱傭： 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	權益保障	30~32
KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	權益保障	32

B2	健康與安全： 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	安全管理 安全生產 安全施工 職業健康	14~18, 33
KPI B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	安全生產	15
KPI B2.2	因工傷損失工作日數。	安全生產	15
KPI B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	安全管理 安全生產 安全施工 職業健康	14~18, 33
B3	發展及培訓： 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。	培訓發展	29
KPI B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	培訓發展	29
KPI B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	培訓發展	29
B4	勞工準則： 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	權益保障	32
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	權益保障	32
B5	供應鏈管理： 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應把關 安全施工	17, 37
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應把關	38
B6	產品責任： 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	安全管理 安全生產 安全用氣 優質服務 合規經營	13~21, 35
KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	合規經營	35
KPI B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	優質服務	21
B7	反貪污： 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反腐倡廉	35
KPI B7.1	于匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	反腐倡廉	35
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	反腐倡廉	35
B8	社區投資： 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	造福社會	39

讀者意見反饋

感謝您閱讀《中國天倫燃氣控股有限公司 2019 年環境、社會及管治報告》。為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高本集團履行社會責任的能力和水平，本集團誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫回饋表，並通過以下任意方式回饋給本集團：

電子郵件：hk@tianlungas.com

郵件地址：香港皇后大道中 100 號 16 樓 1603 室

1、您對本報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

2、您對本集團履行社會、環境責任的評價：

社會責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
環境責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差

3、您認為本報告能否反映本集團的社會責任實踐對社會、環境的影響？

能很好反映 能較好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

4、您認為本報告披露的信息、數據、指針的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
準確度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
完整性	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差

5、您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

6、您對我們的工作和本報告的其他意見和建議：
